

В каждом номере журнала «СЗН-ПУЛЬС» мы разбираем один из 20 показателей индекса совершенствования качества клиентского опыта службы занятости. Материалом для анализа служат кейсы, которые специалисты службы занятости рассматривают в чате [«Клиентоцентричность в СЗН»](#) в рамках **«ВАУ — марафона»**.

Всего есть пять групп показателей: **полезность обращения в СЗН и ЦЗН, адресность и персонализация, минимизация усилий клиента, внешний комфорт и удобство, дружелюбие и партнерство**

## Неделя №17. Показатель «Возможность предварительной записи на прием»



Показатель, который входит в группу «Показатели, характеризующие минимизацию усилий клиента», демонстрирует наличие и удобство механизма предварительной записи на прием к специалистам центра занятости населения.

Для измерения показателя используются субъективные и объективные данные: клиентам центра занятости предлагается оценить, насколько они согласны с высказыванием «Функционал предварительной записи в ЦЗН удобен и прост для меня», а также данные от сотрудников центра занятости, подтверждающие наличие возможности для клиентов записаться на прием с помощью различных каналов взаимодействия (коллцентр, аккаунты в социальных сетях, сайт ЦЗН и др.).

### В семнадцатом туре марафона:



**16**

регионов  
приняли  
участие



**20**

тематических практик  
и наработок по оказанию  
ВАУ-сервисов предложены



## Регионы-участники:

- Архангельская область
- Брянская область
- Владимирская область
- Камчатский край
- Красноярский край
- Курская область
- Липецкая область
- Новосибирская область
- Омская область
- Пермский край
- Республика Башкортостан
- Республика Татарстан
- Санкт-Петербург
- Самарская область
- Удмуртская Республика
- Ярославская область

## Брянская область

### Диджитал-инструменты оптимизации клиентских потоков

Одним из факторов успешного поиска работы является простота записи на приём в кадровый центр. Жителям Брянска доступно два способа записи: по телефону или при личном визите в учреждение. Последний вариант особенно популярен у граждан в возрасте от 50 лет и старше. Однако в ближайшее время появится еще один способ записаться на прием — чат-бот.



## Актуальность чат-бота

Чтобы оценить потребность соискателей в чат-боте, было проведено исследование. В выборке участвовали 200 студентов высших и средних учебных заведений города в возрасте от 18 до 23 лет. 57% респондентов отметили, что им удобнее записаться на прием через чат-бот, 35% — путём звонка, и только 8% отдали предпочтение очному посещению кадрового центра.

После проведенного исследования и изучения информации из других источников стало понятно, что чат-бот упростит запись на прием не только молодым соискателям, но и тем, кто активно пользуется мессенджерами.

## Разработка и механика чат-бота

Опираясь на полученные данные и учитывая рост популярности среди клиентов ЦЗН мессенджера Telegram, специалисты кадрового центра приступили к разработке бота. Была создана фокус-группа, участники которой получили доступ к тестовой версии продукта.

После запуска бота пользователь получает список вопросов, часто задаваемых клиентами службы занятости. Помимо этого, у него есть возможность записаться на прием. Соискатель пишет имя, фамилию, номер телефона и удобное время

## Камчатский край

### Больше никаких очередей!

Как только в Петропавловске-Камчатском в декабре 2021 года открылся флагманский модернизированный центр занятости, его клиенты раз и навсегда забыли об изматывающем ожидании приёма в коридорах.

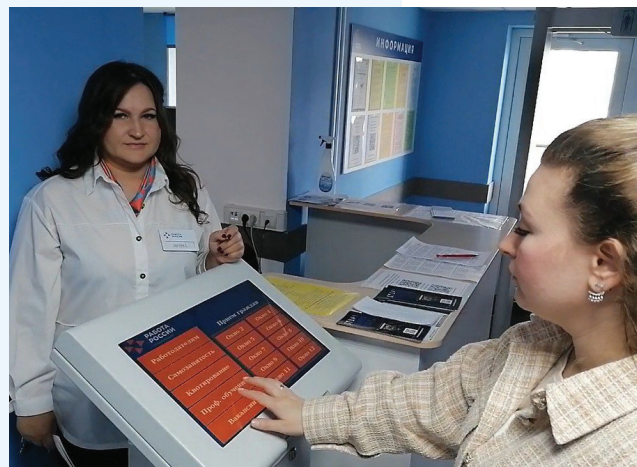
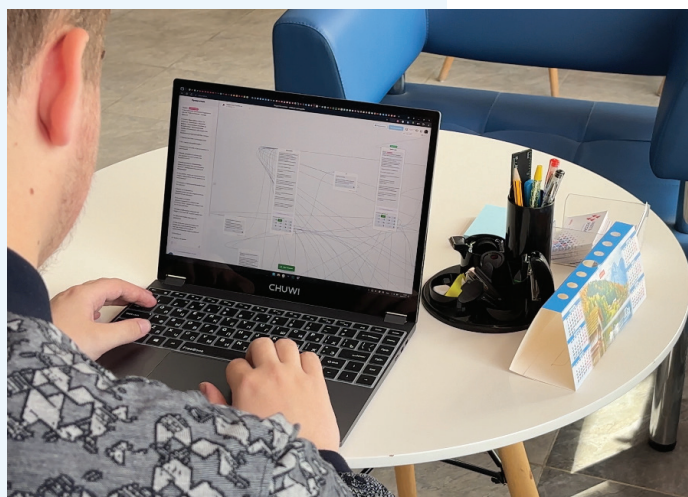
Здесь появились система электронной очереди и просторная зона приема граждан в окнах. В первые дни сотрудники центра услышали много удивлённых откликов клиентов в духе «Наконец-то навели порядок!»



для посещения кадрового центра. Администратор подтверждает запись или предлагает другое время при отсутствии свободных слотов.

В данный момент проходит бета-тестирование чат-бота на работоспособность интерфейса, пропускную способность и безопасность.

Авторы уверены, что внедрение нового инструмента сделает процесс более удобным и доступным для жителей Брянска. А это, в свою очередь, повысит эффективность работы центра.



Талоны электронной очереди, которые посетителям помогает взять администратор, позволяют клиентам проще ориентироваться в обновленном пространстве и не тратить на ожидание лишнее время. На экране терминала отражается максимально понятная навигация по учреждению.

### Сегментация услуг – это удобно

В трёх окнах Петропавловского кадрового центра «Работа России» проходят индивидуальные консультации специалистов с соискателями и работодателями. Здесь



клиентам выдаётся исчерпывающая информация по вопросам обучения, регистрации на портале «Работа России» и поиску вакансий, а также мерах поддержки и процедурах открытия собственного дела. Также специалисты центра записывают соискателей на мероприятия по психологической поддержке и социальной адаптации на рынке труда.

### **Для предварительной записи все каналы хороши**

Одновременно с открытием модернизированного центра на его официальных страницах в социальных сетях началось информирование граждан о возможности записаться на приём ко всем специалистам учреждения, включая директора.

Сделать это можно по различным каналам связи: позвонив по телефону в контакт-центр, написав на электронную почту или отправив сообщение на номер одного из мессенджеров. Записаться на приём можно даже через личные сообщения в аккаунтах центра в социальных сетях.

Это сразу же нашло отклик у камчатцев. На приём к директору записались несколько человек, которым в их жизненной ситуации требовалось участие именно руководителя кадрового центра.

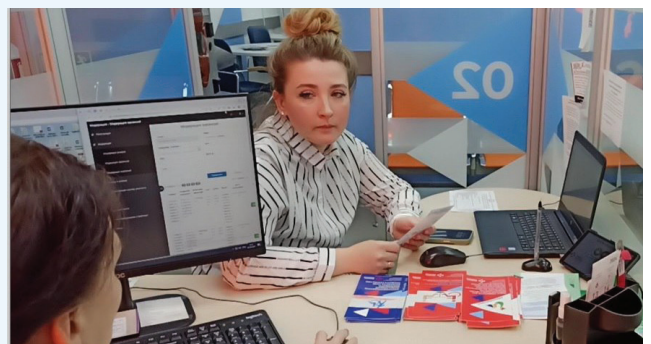
Одна из них – Анна, которой нужно было перенести назначенное

карьерным консультантом время признания безработной. Она обратилась в кадровый центр для помощи в поиске работы после сокращения. Её муж – участник СВО – после ранения прибыл для лечения в одно из медучреждений Москвы. Анна решила вылететь в столицу, чтобы лично поддержать супруга. Ранее назначенный день признания ее безработной совпал с днём вылета.

Понимая серьезность момента, женщина через социальную сеть попросила записать её на прием к директору кадрового центра. Руководитель скорректировал её дату визита к карьерному консультанту, проконсультировал по всем вопросам дальнейшей перерегистрации. Таким образом временное отсутствие клиентки на территории региона никак не повлияло на процесс поиска работы.

В декабре 2022 года все возможности предварительной записи получили ещё и клиенты модернизированного отделения центра занятости населения Камчатского края в Усть-Большерецком районе.

В 2024 году в процесс комплексной модернизации вступили остальные 11 отделений камчатского кадрового центра. Уже сейчас на приём в любое из отделений можно записаться через контакт-центр и социальные сети. До конца года в двух из них появится и система электронной очереди.



## Омская область

### Диджитал на 360°

Кадровые центры Омской области предлагают своим клиентам различные форматы предварительной записи на прием.

### Социальные сети

Аккаунты кадрового центра в социальных сетях являются популярными и достаточно демократичными точками контакта для населения. Поэтому подписчикам и гостям сообществ доступна возможность записаться на приём в ЦЗН, не покидая социальной сети.

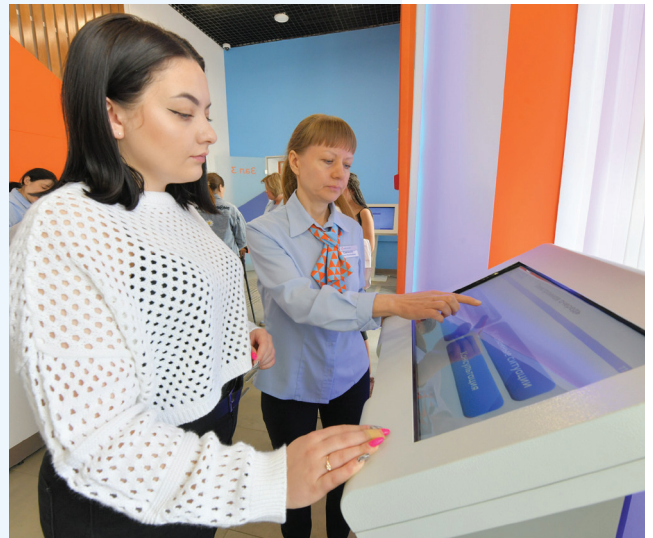


### Телефон

Телефон контакт-центра Омской области 8 (800) 101-92-02 знает практически каждый житель региона. Поэтому в кадровом центре решили принимать заявки на запись ещё и через него. Эта функция позволяет операторам произвести предварительную запись на удобное для клиента время и тем самым минимизировать его усилия. Время дозвона оператору составляет не более 15 секунд, и не более 1 минуты займет весь процесс записи.

### Живо-чат

Записаться на приём можно и с помощью формы всплывающего окна на главной странице интерактивного портала Омской области. Плагин с интерактивным чатом находится в нижней части страницы и активируется кликом по форме. Простая авторизация за несколько секунд: имя клиента, e-mail, тема сообщения — и сотрудники кадрового центра уже готовы предложить удобный день и время приёма у специалиста. Быстро, просто, удобно.



### Терминал электронной очереди

При личном обращении в кадровый центр записаться предварительно можно через киоск электронной очереди. Это позволяет минимизировать усилия клиента и способствует более дружелюбному и положительному настрою на следующее посещение.

Бывают такие ситуации, когда клиент в момент посещения центра сообщает о том, что получить услугу сегодня он не может. Тогда ему рекомендуют воспользоваться функцией предварительной записи, подбирая удобный для него день и время приема.